



# LAPORAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I TAHUN 2023



**KEMENTERIAN PERTANIAN**

BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SDM PERTANIAN

**BBPKH Cinagara**

BALAI BESAR PELATIHAN KESEHATAN HEWAN



Quality  
ISO 9001

SAI GLOBAL

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, Laporan Hasil Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun Anggaran 2023 dapat disusun dan selesai pada waktunya. Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah bekerjasama dan membantu kegiatan ini, sehingga pelaksanaan dan pembuatan laporan Hasil Pengukuran Indek Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun Anggaran 2023 dapat selesai sebagaimana yang diharapkan.

Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan semua pihak untuk membantu perkembangan BBPKH Cinagara Bogor untuk menuju ke arah yang lebih baik.

Bogor, 12 Juni 2023  
Kepala Balai,

**Dr. Wasis Sarjono, S.Pt., M.Si.**  
NIP. 19641113 198802 1 001

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Metode dan Manfaat .....	2
D. Pengertian .....	3
II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN UKPP .....	6
A. Unsur Pelayanan .....	6
B. Data Populasi .....	7
C. Responden .....	8
D. Nilai Persepsi .....	8
III. ANALISIS DATA .....	10
A. Data Responden .....	10
B.. Hasil Pengukuran .....	12
IV. PENUTUP .....	17
V. RENCANA TINDAK LANJUT .....	18
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Populasi .....	7
Tabel 2. Nilai Persepsi .....	9
Tabel 3. Data Berdasarkan Pekerjaan.....	12
Tabel 4. Persepsi Interval.....	12
Tabel 5. Mutu Pelayanan BBPKH .....	13

## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1. Jenis Kelamin .....	10
Grafik 2. Usia .....	10
Grafik 3. Pendidikan .....	11
Grafik 4. Pekerjaan .....	11
Grafik 5. Nilai Interval .....	13

# I. PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi mutu yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan Undang-Undang Nomor : 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dan Peraturan Menteri Pertanian Nomor : 78 / Permentan / OT.140 / 8 / 2013 tanggal 12 Agustus 2013 Tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian, maka perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor.

Pedoman kegiatan pengukuran survey indeks kepuasan masyarakat mengacu kepada Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2019 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian, unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi diperoleh 9 ( Sembilan ) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan di Kementerian Pertanian.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data IKM yang diperoleh merupakan bahan penilaian terhadap unsur – unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong peningkatan pelayanan di BBPKH Cinagara Bogor.

## **B. Maksud dan Tujuan**

### **1. Maksud**

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi Pelayanan Publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat (peserta Pelatihan) yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **2. Tujuan**

Tujuan dari Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengetahui mutu kinerja pelayanan di unit kerja pelayanan publik (UKPP) secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik.

## **C. Metode dan Manfaat**

### **1. Metode**

Metode yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode kuesioner yang berupa pertanyaan tertulis yang ditunjukkan kepada responden.

## 2. Manfaat

Manfaat dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

- a. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.
- c. Tersedianya informasi sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Tersedianya informasi tentang IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
- e. Memacu persaingan positif antar UKPP dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## D. Pengertian

Untuk menyamakan persepsi dan menghindari penafsiran yang berbeda-beda terhadap istilah yang dipaparkan dalam laporan ini, maka perlu diuraikan secara singkat tentang pengertian dan beberapa istilah yang ada dalam tulisan ini :

- a. **Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- c. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- e. Unit Kerja Eselon I adalah Unit Kerja Eselon I di lingkungan Kementerian Pertanian.
- f. Unit Kerja Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UKPP adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan di bidang pertanian, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- h. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel pengukuran IKM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

## **II. UNSUR PELAYANAN, RESPONDEN, NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, INTERVAL KONVERSI IKM DAN MUTU PELAYANAN PUBLIK**

### **A. Unsur Pelayanan**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2019 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pelayanan Publik Lingkup Kementerian Pertanian Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik meliputi 1. Persyaratan. 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur. 3. Waktu Penyelesaian. 4. Biaya atau Tarif. 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik. 6. Kompetensi Pelaksana. 7. Perilaku Pelaksana. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. 9. Prasarana dan Sarana.

Pedoman umum pengukuran indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah sesuai Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor : 19/PERMENTAN/OT.080/4/2019, mencakup 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan publik.
4. Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik.

## B. Data Populasi

Data populasi pengguna layanan BBPKH dari bulan Januari s.d Juni 2023 sebanyak 201 orang, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Data populasi

No.	Urain	Tanggal Pelaksanaan	Jumlah Peserta
1.	Kunjungan Sekolah Dasar Islam Terpadu	07 Februari 2023	2
2.	Magang Mahasiswa Universitas Gajah Mada	09 Februari 2023	4
3.	Pelatihan Juru Sembelih Halal	28 Februari – 03 Maret 2023	30
4.	Pelatihan Dasar Fungsional Paramedik Veteriner	05 – 17 Maret 2023	30
6.	Pelatihan Keamanan Produk Hewan Bagi Kesmavet	13 – 17 Maret 2023	30
7.	Pelatihan Dasar Medik Veteriner	Maret 2023	30
8.	Pelatihan PHM	27 s.d 31 Maret 2023	30
9.	Pelatihan Petugas Pengambil Contoh	27 s.d 31 Maret 2023	30
10.	Dit. Kepelabuhan Perikanan	09 Mei 2023	15

### C. Responden

Responden yang terlibat dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara random dari semua pengunjung Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Jumlah responden yang merespon/mengisi IKM online dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebanyak 201 orang pada periode bulan Januari s.d Juni 2023. Data responden terlihat pada lampiran .

### D. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi dan Mutu Pelayanan

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11 \\ \text{IKM} &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Unsur} \times \text{Jumlah Bobot}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan tersebut, digunakan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} \times 25$$

Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan dilihat pada table 3. Nilai persepsi adalah nilai dari jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat mutu pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai 4.

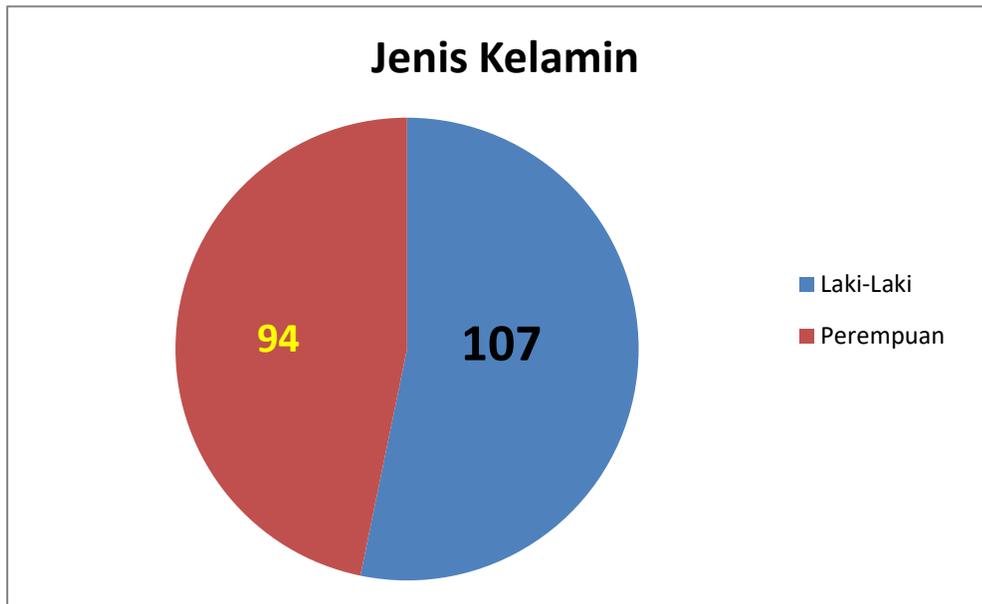
Tabel. 2. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi dan mutu pelayanan

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi IKM</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

### III. ANALISIS DATA

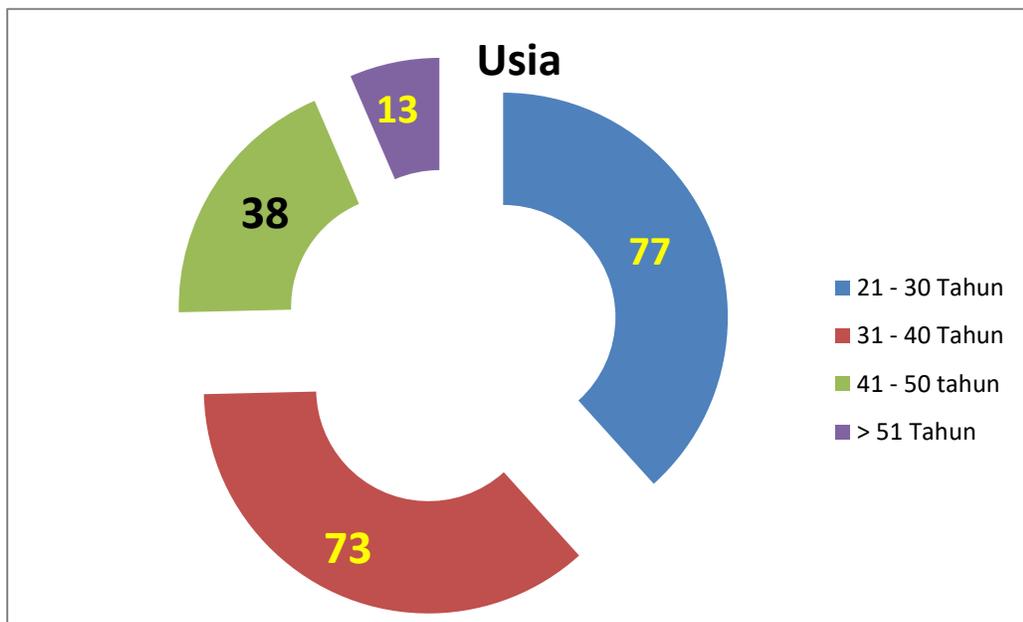
#### A. Data Responden

##### 1. Jenis Kelamin



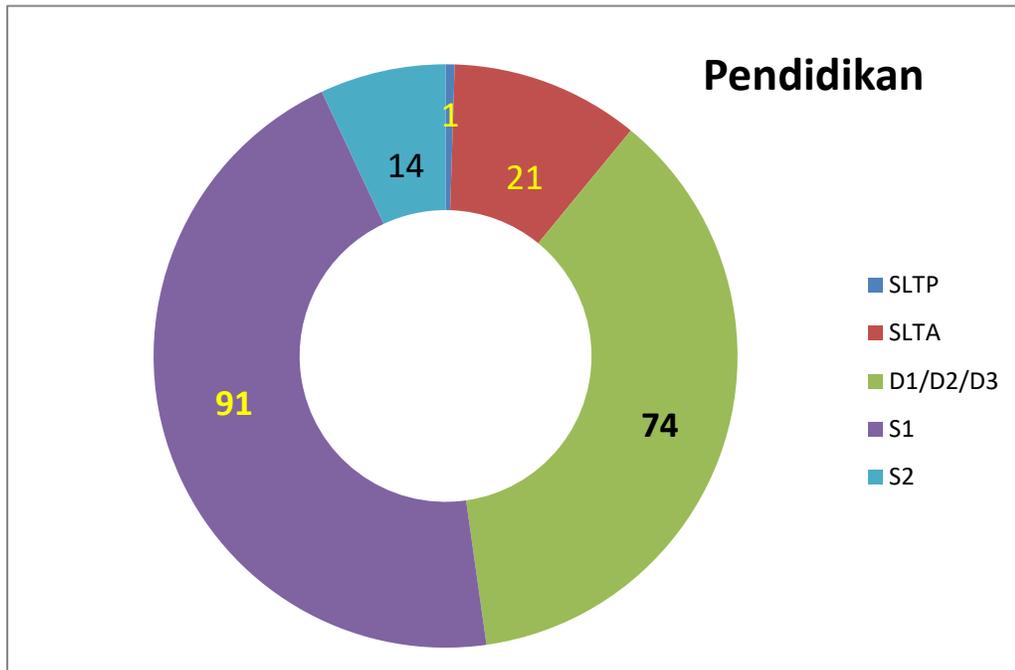
Grafik.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

##### 2. Usia.



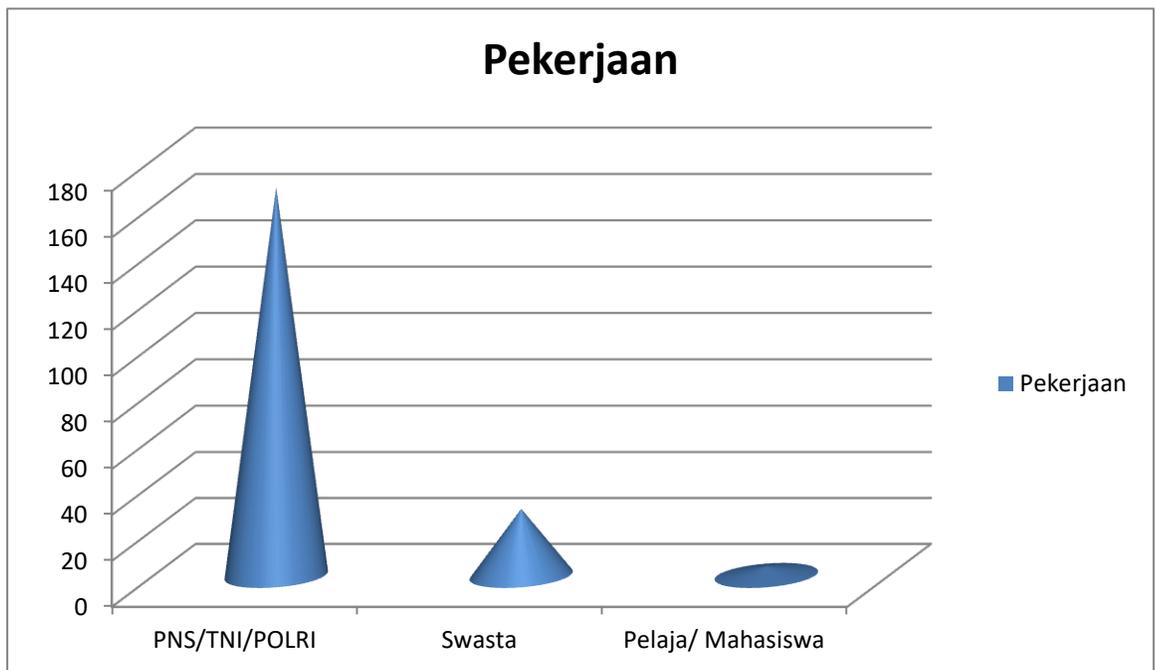
Grafik.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.

### 3. Pendidikan



Grafik.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

### 4. Pekerjaan



Grafik.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3. Data Berdasarkan Pekerjaan Responden

<b>Responden Berdasarkan Pekerjaan</b>	<b>Total Responden</b>
PNS/TNI/POLRI	168
Pegawai Swasta	0
Wiraswasta/Usahawan	0
Pelajar/Mahasiswa	4
Lainnya	29
<b>Total</b>	<b>201</b>

## B. Hasil Pengukuran

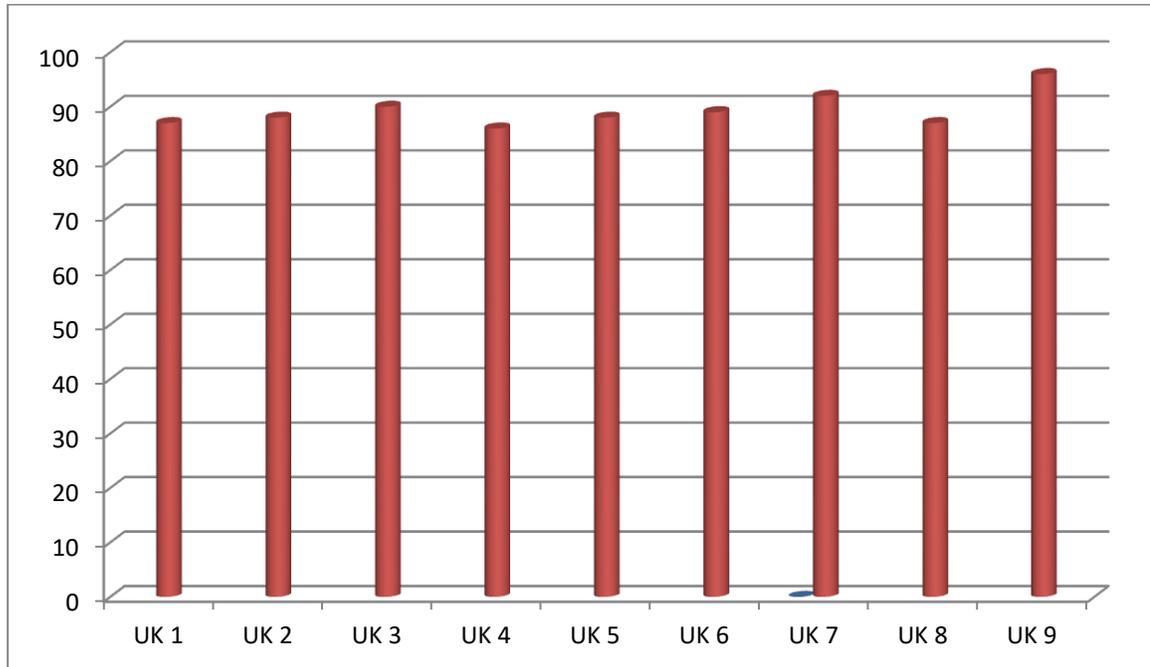
Hasil pengolahan data terhadap 9 unsur pelayanan yang dinilai di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara Bogor periode 01 Januari sampai dengan 30 Juni 2023, nilai rata – rata per unsur pelayanan , mutu pelayanan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4. Nilai Interval IKM di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor.

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai rataan</b>
1.	Persyaratan	3,47
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,50
3.	Waktu Pelayanan	3,58
4.	Biaya atau Tarif	3,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	3,53
6.	Kompetensi Pelaksana	3,56
7.	Perilaku Pelaksana	3,69
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48
9.	Prasarana dan Sarana	3,85

Hasil analisis data nilai interval IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan pada sejumlah 201 orang responden dalam pengukuran IKM menunjukkan nilai rata-rata tertimbang untuk Semester I sebesar **3.57**. Selanjutnya

interpretasi terhadap penilaian IKM maka dilakukan konversi nilai rata-rata tersebut dan diperoleh nilai IKM unit / unsur pelayanan BBPKH Cinagara Bogor.



Grafik 5. Nilai Interval Konversi IKM di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor.

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	86,82	Baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87,56	Baik
3.	Waktu Pelayanan	89,55	Sangat Baik
4.	Biaya atau Tarif	85,95	Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik	88,18	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	88,93	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	92,16	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	87,06	Baik
9.	Prasarana dan Sarana	96,14	Sangat Baik

Tabel. 5. Mutu Pelayanan di Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan Cinagara Bogor .

Berdasarkan tabel diatas nilai rata – rata mutu pelayanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan ( BBPKH) Cinagara – Bogor pada Semester I sebesar **89,14** dengan kategori **B (Baik)**..

### **1. Persyaratan**

Persyaratan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan suatu jenis Pelayanan Publik yang meliputi persyaratan administrative dan teknis. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,47** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

### **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi Pemberi Pelayanan Publik dan Penerima Pelayanan Publik termasuk pengaduan. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,50** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori baik.

### **3. Waktu Pelayanan**

Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan public. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,58** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik.

### **4. Biaya atau Tarif**

Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,44** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup biaya atau tarif berada pada

kategori baik.

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Publik**

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,53** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori baik.

#### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,56** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

#### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,69** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

#### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,48** berapada pada interval 3,0644 – 3,532 kategori “ **BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori baik.

## 9. Prasarana dan Saran

Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan public. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,85** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK** ”. dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan ruangan lingkup prasarana dan sarana berada pada kategori baik.

Jika dilihat hasil analisis data nilai interval IKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan pada Semester I nilai rata-rata mutu pelayanan terendah pada unsur No. 4 dan tertinggi unsur No. 9.

Unsur No 4. Biaya atau Tarif, yaitu besaran biaya atau tariff yang dikenakan kepada Penerima Pelayanan dalam mengurus dan/atau mendapatkan Pelayanan dari UKPP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan nilai rata – rata **3,44** atau nilai layanan **89,19** kategori sangat baik. Hal ini karena adanya pelatihan dengan biaya perjalanan peserta tidak ditanggung oleh DIPA BBPKH seperti pelatihan dasar medik veteriner dan pelatihan dasar fungsional paramedik serta besaran biaya penggunaan sarana oleh stakeholder pengguna sarana dan prasarana sudah diatur dalam peraturan pemerintah terkait satuan biaya masukan.

Unsur tertinggi yaitu unsur No 9. Prasarana dan Sarana, yaitu berupa penunjang utama terselenggaranya pelayanan publik dan alat atau bahan untuk mendukung terselenggaranya pelayanan public. Dari hasil analisis data diperoleh rata – rata skor sebesar **3,85** berapada pada interval 3,532 – 4,00 kategori sangat baik. Hal ini karena sarana prasarana pelatihan yang dimiliki oleh BBPKH Cinagara sangat mendukung dalam keberhasilan kegiatan pembelajaran dan peraktek pelatihan. Asrama tempat peserta representatif , ruang belajar yang nyaman dan laboriorium serta tempat peraktek yang mendukung dalam proses peningkatan keterampilan peserta pelatihan.

## IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh 9 unsur pelayanan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai IKM pada unit Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan sebesar **89,14**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masyarakat yang diterima oleh Stakeholders pengguna layanan Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan termasuk katagori **Sangat Baik**.
2. BBPKH Cinagara – Bogor secara berkesinambungan berusaha meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan sesuai dengan komitmen reformasi pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik.

## V. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 unsur pelayanan BBPKH Cinagara – Bogor pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2023, telah memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan prima terhadap *stakeholder* pengguna layanan.

Balai Besar Pelatihan Kesehatan Hewan (BBPKH) Cinagara – Bogor tetap berusaha meningkatkan hasil yang diperoleh saat ini dan tetap melakukan perbaikan terhadap prosedur pelayanan dan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia sesuai dengan saran dan masukan yang diterima dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas petugas yang melaksanakan kegiatan pelayanan melalui In House Training pelayanan prima.
2. Melakukan evaluasi hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelatihan yang telah dilaksanakan sebagai bahan pertimbangan pelaksanaan pelatihan berikutnya.

# LAMPPIRAN





	Md				POLRI/PNS									
42	Daru Setiawan, A.Md	28	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	3	3	4	3	4
43	Deni Lia Ulpa, A.Md	32	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	Driyanto, A. Md	38	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	4	4	3	4
45	Dwi Astuti, A.Md	41	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	3	3	4	3	4
46	Faried Irfan Muharrom, A.Md	33	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
47	Hasan Basri ,SP., M. Si	47	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	4
48	Hetti Kristanti Sanjaya, SKH	45	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	Himawan pradetya, A.Md.	30	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	4	4	4	4
50	Ika Puspita Dewi, A.Md	31	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Intan Kumala Sari, A.Md	27	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
52	Kholizah Harahap, A.Md	31	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	2	3	2	3	3	2
53	Kiki Purnamasari, A.Md	25	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Luthfiah Hayati, A.Md.Pt.	28	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	3	4	4	4	3	4
55	M.Nazaruddin R, A.Md Vet.	47	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	3	3	4	4	4	4
56	Maman sukirman, A.Ma	47	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4
57	Maria agus benny alfuqan SP	28	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	2	2	3	3	3	4	3	2
58	Mariyati wahyuni A.Md	25	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
59	Nadia Rahayu Putri, A.Md. Vet	29	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Ninda Rizky Aisiyah, A.Md	29	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4
61	Rizqi Amaliyah Hafiz, A.Md.	42	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	3	4	4	4
62	Sitti Hartati Said	36	Perempuan	SLTA	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	4	3	4	4	3	4

63	Sukmawaty, S.Si	38	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
64	Syaiful Handoko Hidayat A.Md	36	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Wemvi Risyana, A.Md	38	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Yoga Cahya Mahardika, A.Md.	26	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4
67	Amril Alamsyah, S.Pt., M.Si	41	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	Aris Munandar Amd	34	Laki-laki	D3	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	3	4
69	Arita Pusparani, S.Pt	38	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	4	3	4	4	4
70	Faiz Luqman Ismardhika, S.Pt	26	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
71	Femi Hendriyanto, A. Md	42	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	3	4	4	3	4
72	Hendro Dwi Sumantri Amd	43	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	4
73	Indah Rahayuningtyas,A.Md	37	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	3	4	4	3	4
74	Ivi Yulianti, S.Pt.,MM	49	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	Marwa. S.Pt., M.P	46	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	4
76	Meta Destio Rena Utami, S.Pt	42	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	4	3	4	3	4	4
77	Miko Sukron, S.Pt	26	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	3	3	3	4
78	Mirawan Dheny Raditya Devianto, A. Md	44	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	4
79	Mochamad Junaedi, S.Pt	32	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	4	3	4
80	Mochammad Galih Astowibowo Amorino, A.Md	26	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	4
81	Muhammad Fakhrol Ikhsan	33	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	4	4	3	3	3	4
82	Mulyadi, S.Pt	47	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	4	3	3	3	4
83	Nenah Agustini	31	Perempuan	S1	Lainnya	3	3	4	3	4	3	3	3	4
84	Nunung Suhartini,A.Md	47	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	4	3	4	4	4	4

85	Rahmat Hidayat	34	Laki-laki	SLTA	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	4	3	4	3	4
86	Ridwan Winaldi, A.Md	27	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	4	3	4	4
87	Salama Adzari, A.Md	25	Perempuan	D3	Lainnya	3	3	4	3	3	3	4	3	4
88	Satria Epran, S.Pt	46	Laki-laki	S1	Lainnya	3	4	4	3	3	4	4	4	4
89	Seni Riantini A.Md	28	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	3	4	4	2	4
90	Setiawan Abadi	23	Laki-laki	D4	Lainnya	4	3	3	3	3	4	4	3	4
91	Siti Komalaningsih, SP.	54	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	3	4	3	4
92	Sri salamahwati,S.Pt	42	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	3	4	4	4
93	Sukma RS, S.Pt	45	Laki-laki	D4	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	Tin Tin Ajeng Kartini, S.Pt	45	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	3	4	4	3	4
95	Tio Mulyawarman , A.Md	28	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	3	3	4	3	4
96	Erwin Permadi	23	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	4	4	3	4
97	drh Aang Hasanudin	30	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	3	3	3	4	4
98	drh Ade Vindha Mebrina br Sembiring	29	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	3	3	3	3	4
99	drh Aswin Setyawan	33	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
100	drh Febrina Dian Permatasari., M. Si	31	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
101	drh Inawati Wulandani	35	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	drh Wahyu Sri Wulandari	30	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
103	drh. Achmad Muchsinin	47	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	4	4	4	4
104	drh. Alifiana Fitrianingrum	32	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
105	drh. Anna Farida	29	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	2	3	3	4	4	4	4
106	drh. Elia Rulita	39	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	3	4	4	4	3

107	drh. Ghoniyun Annafik	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	3	4	4
108	drh. Habiblul rizki marros	30	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	4	3	4	4	3	4
109	drh. Januar Dewi Susanti	35	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
110	Drh. Muhammad Rofi' Prasetya, M.Si	30	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	3	3	4	4
111	drh. Nelda Fiza Zora	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3
112	drh. Niksa Januarni	33	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	3	3	3	4
113	drh. Nurul Fuady Abbas	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4
114	drh. Prastya Idihastuti	38	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	4	4	3	3	3	4
115	drh. Putri Dwi Khozanah Shofia	32	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
116	drh. Ratna Nur Hayati	28	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	4	4	4	4	4	2
117	drh. Santi Purwanti	35	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	3	3	3	4	2
118	drh. Sari Ramadhani	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	4	4	3	4	4	4
119	drh. St. Khadijah Hardyanti	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	4
120	drh. Titih Wahyaningtyas	31	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	4	4	3	4	4	4
121	drh. Yezi Gita Rahayu	28	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
122	drh. zainal	31	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	4	4	3	3	3	4
123	drh. Zulfiyah Deva Istiyani	32	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
124	drh.Marti Ike Wahyu Erawati ,M.P	46	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	2	4	3	4	4	4	4	3	4
125	drh.Rona Yunita	30	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	2	4	4	4	2	4
126	drh.Triana Puji Astuti	37	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	3	3	3	4
127	Adi Rindho Prasetyo, A.Md.	31	Laki-laki	D3	Lainnya	4	3	4	4	3	3	3	4	4
128	Adi Wihardi, SST.	42	Laki-laki	D4	TNI/	3	4	4	4	4	3	3	3	4

## POLRI/PNS

129	Aditya Jeffry Irawan, A.Md.	32	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	4	3	4	3	2	2
130	Ajie Saputro, S.Pt.	25	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4
131	Aris Sutrisna, S.Pt.	46	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	4	4	4	4	4
132	Bagja Abadi, S.Pt.	42	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4
133	Bahrin Noor, S.Pt.	45	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	4	3	4	4	4
134	Berlianti Simangunsong, A.Md.	28	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	4	4	4	3	4
135	Budi Firmansyah	29	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	Budi Rachmawan	45	Laki-laki	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	Dela Nurrahmah, A.Md.	40	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	Desqi Vigia Anggis Dwimantara, S.K.H.	27	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4
139	Dimas Ardian, A.Md. Pt.	27	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4
140	Fanny Khoirunnisya, A.Md. Vet.	25	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	3	4	3	3	4	4	4	4
141	Handoyo	50	Laki-laki	SLTA	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
142	Heru Sugianto, S.Pt.	37	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	4	4	4	2
143	Iqin Zaeny Mansur, S.Pt.	45	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	4	4	4	3	4	4
144	Karismariamattan, SP.	42	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	4	3	3	4	4
145	Khaerudin Kurniawan, A.Md.	40	Laki-laki	D3	Lainnya	4	3	3	4	3	4	4	4	4
146	Khoirul Miftah, S.Pt.	39	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4
147	Mochammad Galih Astowibowo Amorino, A.Md.	26	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	3	4	3	4
148	Panji Anugrah, S.Pt.	30	Laki-laki	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	3	3	3	4
149	Rahadi Wira Yudho, A.Md. Pt.	24	Laki-laki	D3	TNI/	4	3	4	3	3	3	4	4	4



## POLRI/PNS

172	Dea Astrina Harefa, A.Md. Vet.	42	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
173	drh. Aurum Wanda Dewana	26	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	3	3	4	3	4
174	drh. Rizki Akbar Siagian	26	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	4	4	3	3	4
175	Ervina Kusumaning Ayu MP,A.Md	26	Perempuan	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	4	4	3	3	3	4
176	drh. Wahyu Tri Utomo	31	Laki-laki	S2	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	2
177	drh. Sabiqah Imani	27	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	4	3	3	3	3	2	4
178	drh. Asri Nuraini	27	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	4	3	3	3	3	4	3	4
179	Sri Salamahwati, S.Pt	42	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	3	3	3	3	3	3	4	4
180	Siti Komalaningsih, SP.	54	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
181	Muhammad Fakhru Ikhsan, A.Md	33	Laki-laki	D3	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
182	drh. Amalia Syifa El Islamy	26	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	4	4
183	Wahyudi, S.Pt	39	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4
184	Eneng Sumartini, S.Pt., M.I.L	43	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	3	3	3	4	4	3	4
185	Ida Farida, S. Pt	49	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	3	3	3	4	3	4
186	Willy Setiawan, S.Pt	36	Laki-laki	S1	Lainnya	3	3	3	3	3	4	4	3	4
187	Dita Febrianti	43	Perempuan	S2	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	G. Budi Pradana	35	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	Rahma Nafila Fitri Sabrina	24	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	2	3	3	3	3	3	3	4
190	Muhammad Taufik	29	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	4	3	4	4	4	4	4
191	Miswandi	27	Laki-laki	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	Yudit Amaliyasari	25	Perempuan	S1	TNI/ POLRI/PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	4

